FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

VENDAS E TCLE

Glosas e *recurso de glosa*

De onde vem a glosa, a Mesa de Glosas, as situações de cada uma, como montar e enviar o recurso, os prazos e os resultados por operadora.



Para **faturamento** Código **MAN-VEN-05** Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **11 minutos**

EM RESUMO

Toda glosa tem prazo. Recorra antes dele ou decida não recorrer.

Glosa é o valor que a operadora deixou de pagar, no todo ou em parte, de um item que a clínica cobrou na guia. Ela vem no demonstrativo da operadora, com um código de motivo.

O **recurso de glosa** é o pedido formal para a operadora reanalisar. A Central monta o arquivo do recurso; você envia pelo portal da operadora e, quando ela responder, registra quanto voltou.

A Mesa de Glosas põe na frente o que vence primeiro. O caminho do lote até a glosa está no MAN-VEN-04 (Faturamento TISS a fundo).

A PERGUNTA QUE DECIDE

A glosa ainda está no prazo de recurso?

Sim
Analise o motivo e gere o recurso.

Não
Recorra marcando "fora do prazo" ou marque como perdida.

NESTE MANUAL

1 Como a glosa chega
2 A Mesa de Glosas
3 As situações da glosa
4 Analisar uma glosa
5 Montar e enviar o recurso
6 A resposta da operadora
7 Desistir: marcar como perdidas
8 Prazos e resultados
9 Dúvidas frequentes

1 Como a glosa chega

Fica em **Financeiro › Fiscal & Convênios › Glosas**.

1. **Pelo demonstrativo.** **Importar demonstrativo**, no topo da Mesa de Glosas ou no Faturamento TISS (veja o MAN-VEN-04). Cada item glosado vira uma glosa na situação **Glosada**, com a operadora, o PEG, o código e o texto do motivo e o valor. Importar o mesmo arquivo de novo não repete as glosas.

2. **O prazo nasce junto.** A data limite para recorrer é a data de processamento do demonstrativo mais o **Prazo de contestação de glosa** das Configurações TISS do convênio. Sem esse prazo configurado, a glosa fica sem data limite e a Mesa não avisa.

3. **À mão.** Glosa que chegou por outro caminho entra pelo **+** (**Nova glosa**): tipo (Administrativa, Técnica ou Linear), valor glosado, código e texto do motivo, operadora, PEG, data da glosa e o prazo em dias ou a data limite. Informou a data e o prazo, a data limite é calculada.

BOM SABER

Importou um demonstrativo e as glosas não apareceram? Na janela de importar, **Já importou este arquivo? Escolher um demonstrativo importado** abre a lista dos já importados. Escolha um e clique em **Criar glosas**: o que já virou glosa não se repete.

2 A Mesa de Glosas

No topo, quatro números. Embaixo, a busca, os filtros por operadora e as vistas Hoje, Etapas, Lista e Resultados.

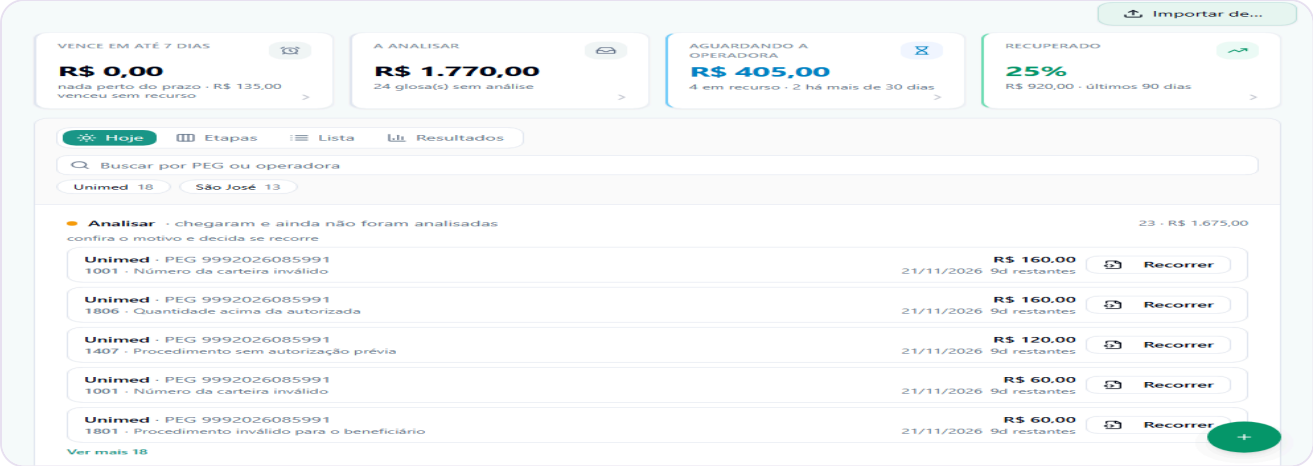


Figura 1. A vista Hoje: a fila do que pede ação, com o prazo de cada glosa e o botão Recorrer.

NÚMERO DO TOPO	O QUE CONTA
Vence em até 7 dias	Glosas que ainda dá para recorrer e vencem nos próximos 7 dias. Embaixo, o que já venceu sem recurso.
A analisar	Glosas que chegaram e ninguém analisou.
Aguardando a operadora	Glosas em recurso, e quantas estão sem resposta há mais de 30 dias.
Recuperado	Quanto voltou do valor glosado no período.

A vista **Hoje** separa as glosas por urgência. Dentro de cada grupo, o prazo mais próximo vem primeiro:

GRUPO	QUEM ENTRA	BOTÃO
Contestar já	Vence em até 3 dias	Recorrer
Analisar	Glosada, ainda sem análise	Recorrer
Recorrer	Em análise, pronta para recorrer	Recorrer

GRUPO	QUEM ENTRA	BOTÃO
Cobrar resposta	Recurso sem resposta há mais de 30 dias	Registrar resposta
Aguardando	Recurso enviado, dentro do prazo	Registrar resposta
Vencidas	Passou do prazo sem recurso	Recorrer

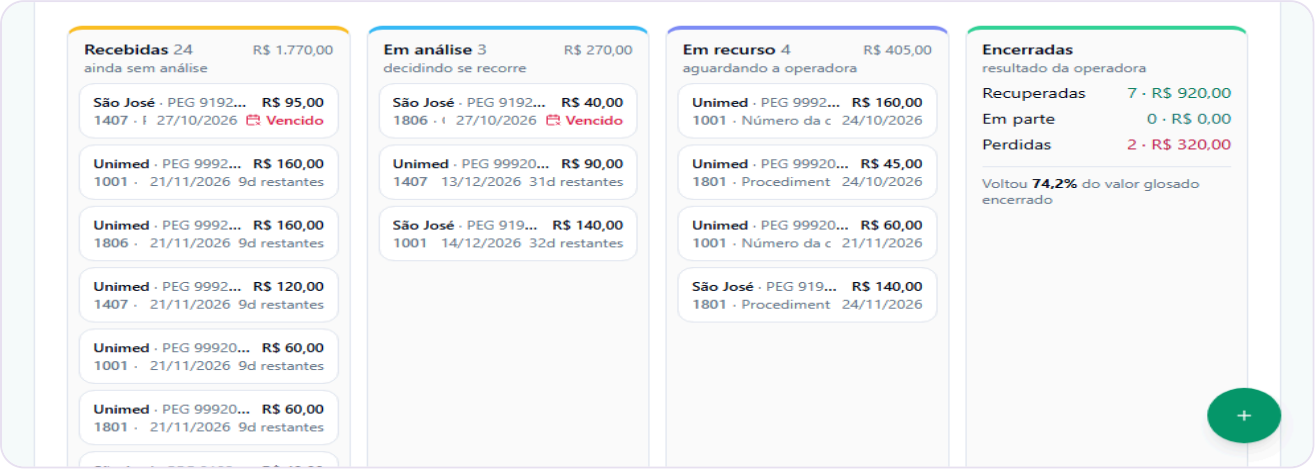


Figura 2. A vista Etapas: Recebidas, Em análise, Em recurso e o resumo das Encerradas.

3 As situações da glosa

A glosa anda num caminho fixo. Cada passo sai de um botão, nunca de um campo livre.

SITUAÇÃO	QUER DIZER	SAI DELA POR
Glosada	Chegou e ninguém analisou	Marcar como Em análise, ou direto pelo Gerar recurso
Em análise	Alguém está decidindo se recorre	Gerar recurso (XML), Marcar como Em recurso ou Marcar como Perdida
Em recurso	O recurso foi gerado e espera a operadora	Resposta da operadora

SITUAÇÃO	QUER DIZER	SAI DELA POR
Recuperada, **Parc. recuperada**, **Perdida**	Encerrada: voltou tudo, parte ou nada	Não muda mais

`Marcar como Em recurso` serve para o recurso feito fora da Central: ele pede o protocolo e a data do recurso, ambos opcionais.

4 Analisar uma glosa

Clique na glosa para abrir o painel: operadora, PEG, motivo, glosado, recuperado, prazo de contestação e a linha do tempo. No rodapé ficam os botões da situação.



Figura 3. O painel da glosa, com Editar, as mudanças de situação e Gerar recurso (XML).

- **Sugestão.** Quando a mesma operadora já respondeu pelo menos 3 recursos do mesmo motivo, o painel diz o que costuma acontecer: "Vale recorrer", "Chance baixa" ou "Não costuma reverter", sempre com a conta. A decisão continua sua.
- **Sem prazo.** Glosa sem data limite mostra um aviso: informe a data em `Editar` e configure o prazo do convênio no Faturamento TISS para as próximas.
- **Editar** corrige os dados da glosa. A situação só muda pelos botões.

5 Montar e enviar o recurso

Pelo **Recorrer** da vista Hoje ou pelo **Gerar recurso (XML)** do painel da glosa. A glosa ainda Glosada passa por Em análise sozinha.

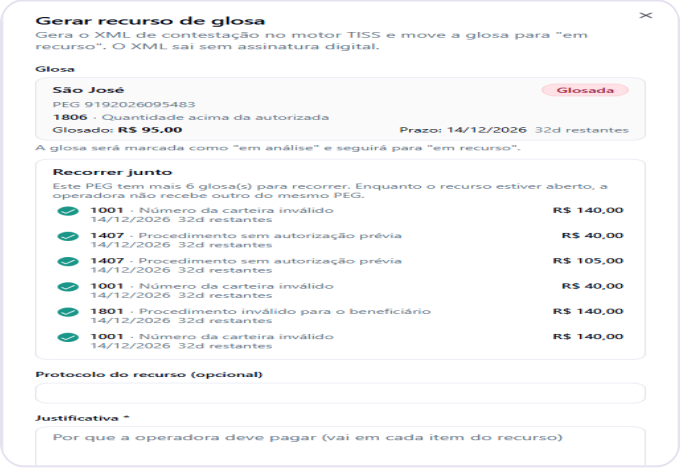


Figura 4. Gerar recurso de glosa, com as outras glosas do mesmo PEG em Recorrer junto.

1. **Recorrer junto.** As outras glosas do mesmo PEG e da mesma operadora que ainda dá para recorrer aparecem marcadas. Deixe marcadas: enquanto o recurso estiver aberto, a operadora não recebe outro do mesmo PEG. A glosa já vencida só vem marcada se a principal também estiver vencida.

2. **Justificativa** (obrigatória, até 500 caracteres): por que a operadora deve pagar. Ela vai em cada item do recurso. Se tiver, preencha o **Protocolo do recurso** e a **Documentação de base**.

3. Clique em **Gerar recurso** (com várias glosas, o botão mostra quantas e o total). A Central monta o arquivo, confere no modelo oficial da ANS e mostra o resultado: "Conferido no modelo oficial da ANS", "Fora do modelo oficial da ANS" ou "Não conferido". As glosas vão para **Em recurso**.

4. **Baixar XML** ou **Copiar**, e envie pelo portal da operadora. O XML sai sem assinatura digital. Para ver o arquivo de novo depois: Lista › Recursos › o recurso › **Ver XML**.

ATENÇÃO

Quando o recurso não sai

- **Prazo vencido:** a Central recusa e avisa. Para recorrer assim mesmo, marque **Gerar mesmo fora do prazo**. A chance de a operadora aceitar é menor.
- **Dados faltando** no arquivo: a Central lista o que falta. Corrija, ou marque **Gerar mesmo com dados faltando**, sabendo que a operadora pode recusar o arquivo.
- **Já existe recurso aberto no mesmo PEG:** espere a resposta dele antes de gerar outro.

6 A resposta da operadora

Quando a operadora responder, registre: pelo **Registrar resposta** da vista Hoje ou pelo painel do recurso (**Lista › Recursos**), botão **Resposta da operadora** .



Figura 5. A lista de recursos: situação, resultado, recursado, recuperado e datas.



Figura 6. Resposta da operadora ao recurso: quanto voltou de cada glosa.

1. Informe o **Valor recuperado**. Se o recurso cobre várias glosas, informe o de cada uma. Preencha a data da resposta, o protocolo e uma observação, se houver.

2. A tela mostra o resultado antes de gravar: **Acatado** (voltou tudo), **Parcial** ou **Negado** (nada). Clique em **Registrar resposta** .

3. Cada glosa vai para **Recuperada**, **Parc. recuperada** ou **Perdida**, e o recurso fica **Respondido**.

7 Desistir: marcar como perdidas

Para a glosa que não compensa recorrer. Na vista **Lista**, marque as glosas e clique em **Marcar como perdidas**.

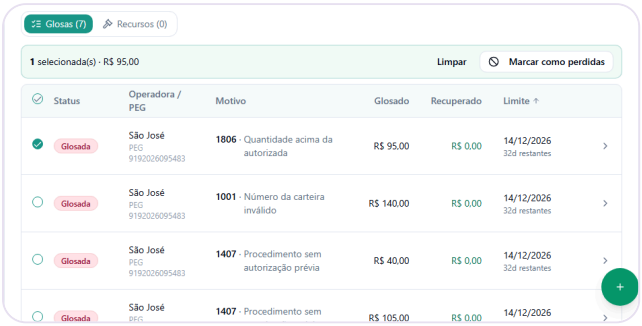


Figura 7. A Lista de glosas, com uma marcada e o botão Marcar como perdidas.

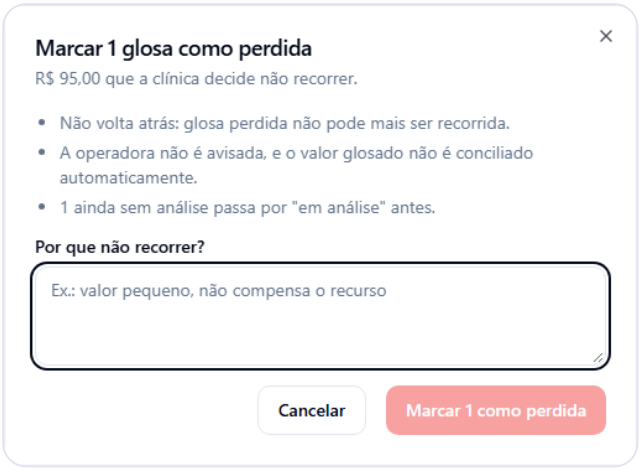


Figura 8. O motivo é obrigatório.

EVITE

- Marcar como perdida por engano: não volta atrás, e a glosa perdida não pode mais ser recorrida.
- Esperar que a operadora saiba: marcar como perdida não avisa a operadora.

8 Prazos e resultados

Os prazos que a Mesa usa, e onde ver se recorrer está valendo a pena.

PRAZO	DE ONDE VEM	O QUE A MESA FAZ
Data limite do recurso	Data do demonstrativo + prazo de contestação do convênio	Mostra os dias restantes em cada glosa
3 dias	Fixo	Leva a glosa para "Contestar já"

PRAZO	DE ONDE VEM	O QUE A MESA FAZ
7 dias	Fixo	Conta no número "Vence em até 7 dias"
30 dias de recurso sem resposta	Fixo	Leva para "Cobrar resposta"

A vista **Resultados** mostra, no período escolhido (30 dias, 90 dias, 12 meses ou desde o início): **Glosa inicial**, **Recuperado** (com a glosa final), **% recuperado** e **Em recurso aberto**. Embaixo, o gráfico por operadora e o **Ranking por causa / motivo**: os motivos que mais custam e quanto de cada um voltou.



Figura 9. Os números da vista Resultados nos últimos 90 dias.

9 Dúvidas frequentes

A glosa aparece sem prazo.
O convênio não tem Prazo de contestação de glosa nas Configurações TISS, ou o demonstrativo veio sem convênio. Informe a data em Editar e configure o prazo para as próximas.

A Central envia o recurso à operadora?
Não. Ela gera o XML; você envia no portal da operadora e, na resposta, registra quanto voltou.

Recorri fora da Central. Como registro?
Com a glosa Em análise, use Marcar como Em recurso e informe o protocolo e a data. A resposta entra pelo mesmo botão Resposta da operadora.